

Asistencia de servicios públicos

Al comienzo de la pandemia de la COVID-19, el gobernador Pritzker y el fiscal general Raoul instaron a la Comisión de Comercio de Illinois a que instituyeran de inmediato una moratoria sobre el cierre de todas las empresas de servicios públicos en todo Illinois, incluidas las de energía, telecomunicaciones y agua, hasta que se levantara la proclamación de desastre del estado. La administración también solicitó cambios en las políticas de pago y cobro para asegurar que los habitantes de Illinois no se vieran cargados con deudas de servicios públicos como resultado de la COVID-19. Varios han anunciado planes para mantener los servicios y eliminar los cargos por pagos atrasados.

Varias empresas de servicios públicos de Illinois han anunciado que cesaron voluntariamente las desconexiones para todos los clientes residenciales durante los meses de invierno. La moratoria voluntaria sobre las desconexiones residenciales se aplica a los clientes de Ameren Illinois, ComEd, Liberty Utilities, Nicor, North Shore y Peoples Gas, proporcionando una mayor protección a todos los clientes residenciales que las normas reglamentarias de invierno previstas para entrar en vigor el 1 de diciembre de 2020.

Debido a la pandemia en curso, este año Aqua Illinois, Illinois American Water y los Servicios Públicos de Illinois han acordado cesar las desconexiones de los participantes en el Programa Estatal de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (Low-Income Home Energy Assistance Program, LIHEAP) o el Plan de Pago de Porcentaje de Ingresos (Percentage of Income Payment Plan, PIPP), y de aquellos que informen a la empresa de servicios públicos que están sufriendo dificultades financieras o relacionadas con la COVID-19 hasta el 31 de marzo de 2021. Para esta protección, es fundamental que los clientes del LIHEAP y PIPP se comuniquen de manera proactiva con su empresa de agua para informarles sobre su estado como participantes en estos programas. Del mismo modo, todos los demás clientes de agua que estén pasando por dificultades durante la pandemia deben comunicarse con la empresa de servicios de agua para informar ese estado de dificultad a fin de evitar la desconexión.

Los acuerdos estipulados alcanzados entre las empresas de servicios públicos, los grupos de defensa del consumidor y la Comisión de Comercio de Illinois (Illinois Commerce Commission, ICC) también han implementado programas de asistencia para el pago de facturas y acuerdos de pago diferido extendidos (Deferred Payment Arrangements, DPA), que varían según la empresa de servicios públicos. Hasta el 26 de diciembre de 2020, los clientes residenciales pueden entrar en DPA más largos con pagos iniciales más pequeños. Para recibir los beneficios de asistencia y evitar la desconexión, los clientes deben actuar rápidamente llamando a la empresa de servicios públicos y manifestando su situación de dificultad. La información de contacto de las empresas de servicios públicos que ofrecen asistencia para el pago de facturas está disponible en el documento adjunto.

Los clientes que puedan pagar sus servicios públicos deben seguir haciéndolo. Si los clientes prevén que no podrán pagar sus servicios, deben llamar a sus proveedores y manifestar su situación de dificultad antes de que se les corte el servicio. No se necesita ninguna documentación o prueba escrita. Durante estas llamadas, los clientes también deben preguntar sobre las opciones disponibles para ayudarles a ponerse al día con los pagos. Las empresas de servicios públicos ofrecen asistencia financiera para las facturas y programas más indulgentes de acuerdos de pago diferido, Llame a su proveedor de servicios públicos para obtener más información.

Si los clientes de servicios públicos regulados quieren presentar una queja contra un servicio público o hacer una pregunta, pueden llamar a la ICC al 1-800-524-0785, entre las 8:30 a. m. y las 5:30 p. m. de lunes a viernes. También se encuentra disponible un formulario de quejas en línea en la pestaña Consumers (Consumidores) del sitio web del ICC en www.ICC.Illinois.gov

El apoyo adicional para la energía del hogar está disponible a través del programa LIHEAP. Para obtener más información y ver si es elegible, visite el sitio web del Departamento de Comercio y Oportunidades Económicas (Department of Commerce and Economic Opportunity, DCEO): <https://www2.illinois.gov/dceo/CommunityServices/UtilityBillAssistance/Pages/default.aspx>.

Noticias de asistencia de servicios públicos: (enlace a los comunicados de prensa)

State Regulated Utility Moratorium Extended for Eligible Customers (English)

Moratoria de servicios públicos regulada por el estado extendida para clientes elegibles (español)

La ICC aprueba acuerdos emblemáticos de alivio de servicios públicos por la COVID-19